

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش در علوم پزشکی  
دوره‌ی ۶، شماره ۱۲، زمستان ۹۲، صفحات ۶۹ تا ۷۸

## بررسی شکاف بین انتظارات و ادراک دانشجویان از خدمات آموزشی در دانشکده‌ی مدیریت

### و اطلاع‌رسانی شیراز در شش ماهه‌ی نخست سال ۱۳۹۰

دکتر زهرا کاوسی<sup>۱</sup>، شهناز کفاشی<sup>۲</sup>، جمیل صادقی فر<sup>۳</sup>، هاله موسوی اصفهانی<sup>۴</sup>

نویسنده مسئول: شیراز، دانشگاه علوم پزشکی شیراز shahnaz.kaffashi@gmail.com

دریافت: ۹۱/۱۱/۲۸ پذیرش: ۹۲/۷/۸

#### چکیده

**زمینه و هدف:** آموزش عالی عنصر کلیدی توسعه‌ی انسانی در هر کشور است. کیفیت آموزش عامل موثر بر خروجی سازمان‌های آموزشی می‌باشد که حرکت چرخه‌ی فرهنگی و توسعه‌ی اقتصادی را به دنبال دارد. در این پژوهش سعی در بررسی شکاف بین انتظارات و ادراک دانشجویان دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی شیراز از کیفیت آموزش و شناسایی نقاط ضعف و قوت خدمات ارائه‌شده به دانشجویان شد و نتایج جالب‌توجهی در این زمینه به دست آمد.

**روش بررسی:** این مطالعه‌ی مقطعی در سال ۱۳۹۰ در بین کل دانشجویان دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی شیراز (۲۴۷ نفر) انجام گرفت. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ای پنج بعدی برای سنجش کیفیت شامل ابعاد تضمین، پاسخگویی، همدلی، ملموس و فیزیکی و اطمینان بود. این پرسشنامه ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده و نیز شکاف در کیفیت خدمات دریافتی را می‌سنجد. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری  $T$  و  $ANOVA$  تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** نتایج این پژوهش نشانگر این امر بود که بین انتظارات و ادراکات دانشجویان شکاف وجود دارد. بیشترین شکاف در بعد همدلی (۷/۱۱-) و کمترین شکاف در بعد فضای فیزیکی (۳/۷۲-) گزارش شده است. شکاف در بعد اطمینان (۶/۵-)، بعد تضمین کیفیت خدمات (۶/۹-) و بعد پاسخگویی (۶/۸۱-) بود. تفاوت شکاف کیفیت بین ابعاد مختلف کیفیت معنادار تفسیر گردید ( $p < ۰/۰۰۰۱$ ) و انتظار و ادراک دانشجویان بر حسب نوع رشته و مقطع تحصیلی تفاوت معنی‌دار داشت.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان می‌دهد در هیچ‌کدام از ابعاد کیفیت، خدمات در حد انتظار دانشجویان نبوده است. لذا برنامه‌ریزی‌هایی در جهت ارتقای کیفیت خدمات و نیز برآورده ساختن انتظارات دانشجویان باید انجام گیرد؛ ابعادی که بیشترین شکاف را دارند غالباً ابعادی بودند که از طریق فرایندهای ارتقای ساده و صرف منابع نه چندان زیاد قابل اصلاح بوده، می‌بایست در الویت اقدام قرار گیرند.

**واژگان کلیدی:** کیفیت، انتظارات، ادراکات، مدل سرویکوال، خدمات دانشگاهی

#### مقدمه

تحولات قرن اخیر باعث رشد پرشتاب بخش خدمات شده  
تا آنجا که سهم بخش خدمات از یک مقدار بسیار کم در  
سال‌های نه‌چندان دور، به بالاترین سهم در میان سه بخش  
موجود (کشاورزی، صنعت و خدمات) در سال‌های اخیر  
گسترش یافته و در اقتصادهای پیشرفته به بخش عمده‌ی مبادلات  
اقتصادی تبدیل گشته (حدود ۷۵ درصد اقتصاد آمریکا و ۷۰  
درصد اقتصاد اتحادیه اروپا) و مهمترین سهم را در اقتصاد  
کشورها به خود اختصاص داده است (۱). در قبال موضوع

۱- دکترای مدیریت خدمات و بهداشتی درمانی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شیراز

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات و بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

۳- دانشجوی دکترای مدیریت خدمات و بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۴- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران

کیفیت نیز رویکرد های متفاوتی وجود دارد. در رویکرد فلسفی، کیفیت مترادف با برتری ذاتی می باشد. در رویکرد فنی، کیفیت، به میزان تطابق محصول با استانداردهای فنی، نسبت داده می شود. در رویکرد مشتری محور، کیفیت موضوعی ذهنی است که توسط گیرندگان آن تعیین و تبیین می گردد و به شکل جدی به ادراکات مشتریان بستگی دارد (۲). کیفیت مورد نظر ما در این تحقیق نیز بیشتر به تعریف مشتری محور کیفیت نزدیک می باشد. استراتژی کلیدی برای موفقیت و بقای هر موسسه، خواه تجاری، درمانی و یا آموزشی، ارایه ی خدمات با کیفیت به مشتریان می باشد. رضایت مشتری، احساس یا نگرش وی در برابر خدمتی خاص پس از استفاده از آن است. اغلب پیرامون رضایت و کیفیت خدمت، به عنوان تابعی از ادراکات و انتظارات مشتریان بحث شده است. رضایت مشتری با مشخص کردن ادراکات مشتری از کیفیت، انتظارات و ترجیحات او تعیین شده است (۱). بحث ادراکات و انتظارات در هنگام دریافت، رابطه ی مستقیمی با سطح درک و آگاهی مشتری دریافت کننده خدمت دارد (۳). با علم به این موضوع می توان دریافت که سطح این انتظارات در محیط های آموزشی و دانشگاهی به علت وجود شرایط خاص به بالاترین میزان خود رسیده و به تبع آن شناسایی این انتظارات و وقوف به میزان شکاف بین خدمات ارایه شده و انتظارات برآورده شده در این چنین محیط هایی مهم تر می نماید (۴). همانطور که می دانیم دانشجویان قشر روشنفکر، کارآمد و آینده سازان هر جامعه هستند و بخش عمده ی برنامه ریزی و بودجه هر کشور را به خود اختصاص می دهند (۵). اهمیت ویژه مدیریت سازمان های آموزش دهنده ی این قشر از آن روست که هرگونه سهل انگاری مسؤولین و کارکنان این مراکز در ارایه خدمات به فراگیران، متوجه جامعه می گردد، چرا که این بخش با قشر وسیعی از جامعه ارتباط پیدا می کند و مهم تر اینکه رسالت خطیر فراهم سازی بستر مناسب برای حرکت سایر بخش ها از جمله

سلامت، اقتصاد را در کشور بر عهده دارد (۶). از سویی دیگر، برای دستیابی به اهداف مهم و زیربنایی چشم انداز بیست ساله، توجه به اقتصاد مبتنی بر دانش نیازمند تأمین و تقویت نیروی انسانی جوان و تحصیل کرده، برنامه ریزی منظم و حرکتی آهسته اما پیوسته و بدون وقفه می باشد (۷). علی رغم اهمیت خدمات آموزشی در میان سایر انواع خدمات، متأسفانه، شیوه ارایه ی خدمات توسط این بخش به نوعی است که در موارد زیادی نارضایتی جامعه را به دنبال دارد (۶). کنترل مناسب کیفیت راهی برای کاستن از شکاف کیفیت می باشد. بررسی در محیط های آموزشی نشان دهنده ی برآورده نشدن نیازهای دانش آموزان می باشد. گام اساسی و ابتدایی برای جبران شکاف موجود در خدمات آموزشی، شناخت ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات و تعیین نقاط ضعف و قوت خدمات آموزشی و در پی آن اتخاذ راهبردهایی برای کاهش شکاف و تأمین نظر دانشجویان می باشد (۸). در این صورت نه تنها اولویت گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می شود، بلکه مبنایی فراهم می گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارایه شده را بهبود بخشیده و ضمن افزایش اثربخشی خدمات آموزشی، رضایت دریافت کنندگان خدمت را نیز فراهم نمود (۹). در حال حاضر ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام های اساسی در تدوین برنامه های ارتقای کیفیت محسوب می شود (۱۰). به لحاظ آن که همواره محدودیت منابع به عنوان یکی از موانع اصلی اجرای برنامه های کیفیت مطرح است، این گونه ارزیابی ها، مدیریت کلان را قادر می سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمات نیز ارتقا یابد (۱۱). توسعه ی بازار رقابت در سطح ملی، منطقه ای و بین المللی و علاقه روزافزون سازمان ها به پیاده سازی سامانه های مدیریت کیفیت، اندازه گیری رضایتمندی مشتریان را به یک الزام گریزناپذیر تبدیل نموده است (۱۲). بهبود

محاسبه می‌کند. این الگوی در سال ۱۹۸۸ توسط پروفیسور پاراسورمان و پروفیسور زدهمل به اتفاق سایر همکاران ارایه گردید. این الگو مشتمل بر ۵ شکاف می‌باشد (۱۷).

شکاف یکم. تفاوت بین ادراکات مدیریت از آنچه مشتریان انتظار دارند و انتظارات واقعی مشتریان.

شکاف دوم. تفاوت بین ادراکات مدیریت و مشخصات کیفیت خدمات با استانداردهای کیفیت خدمات.

شکاف سوم. تفاوت بین مشخصات کیفیت خدمت و ارایه‌ی خدمت واقعی و اینکه آیا استانداردها به طور مداوم رعایت شده‌اند؟

شکاف چهارم. تفاوت بین ارایه‌ی خدمت و آنچه که در خارج از سازمان مورد نظر است؛ آیا به تعهدات به صورت مداوم عمل شده است؟

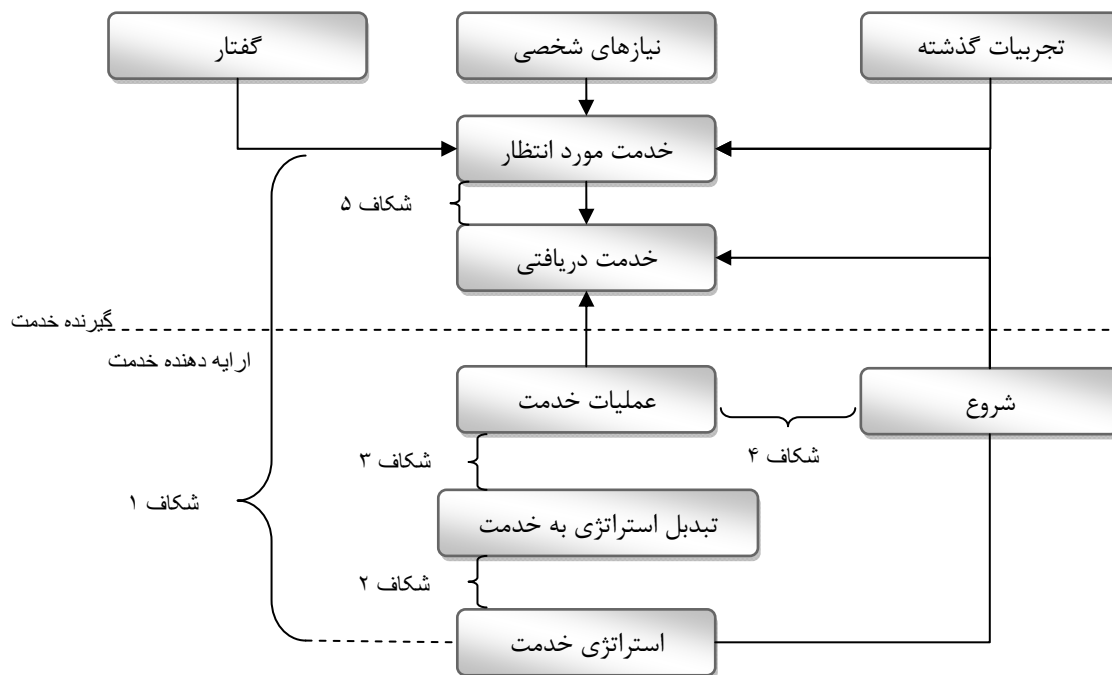
شکاف پنجم. تفاوت بین آنچه که مشتریان از کیفیت خدمت انتظار دارند و آنچه را که عملاً دریافت می‌کنند. این شکاف مربوط است به مشتری و ادراک او از کیفیت خدمتی که دریافت نموده است.

در واقع شکافی که الگوی سروکوال بیشترین تأثیر را از آن می‌گیرد، شکاف پنجم است (۱۸). در مدل سرویکوال تفاوت بین انتظارات و ادراکات افراد در هر یک از ابعاد کیفیت محاسبه می‌شود و عدد حاصل نشان‌دهنده‌ی شکاف موجود در آن بعد می‌باشد که از آن برای ایجاد تغییرات مناسب استفاده می‌شود (۱۹). نتایج مطالعه انجام‌شده شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان که توسط کبرایی حاکی از آن است که کیفیت خدمات ارایه‌شده دارای شکاف منفی است (۲۰). آقا ملایی و همکاران (۱۳۸۵) در بررسی شکاف کیفیت در میان دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان مشاهده نمودند که در بین انتظارات و ادراکات دانشجویان آن دانشگاه تفاوت معنادار در هر پنج بعد مشاهده می‌شود و بیانگر برآورده نشدن انتظارات آنان می‌باشد (۲۱). فریبا آربونی و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی

کیفیت خدمات، صرفه‌جویی در هزینه‌ها را برای سازمان به دنبال دارد و همان طور که گفته شد سازمان را در متمایز نمودن خود از سایر رقیبان یاری می‌نماید (۱۳). همانطور که می‌دانیم در عصری زندگی می‌کنیم که به جرات می‌توان آن را عصر خدمت نامید. بخش خدمات در اقتصاد کشور ما اینک بیشترین سهم را به خود اختصاص می‌دهد. چنان که بانک جهانی در گزارش ۲۰۰۳ خود، سهم بخش خدمات در کل اقتصاد جهان برای سال ۲۰۰۲ را ۶۳/۴ درصد و سهم ایران را در همین سال ۴۸/۲ درصد اعلام کرده است. این آمار نشان‌دهنده‌ی نقش خدمات در جوامعی است که در تلاش برای توسعه سیاسی و اقتصادی هستند (۱۴). خدمات ارایه‌شده ناملموس می‌باشند اما برای مشتریان مطلوبیت ایجاد می‌کنند. برخی کیفیت را شاخص هماهنگی خدمات ارایه‌شده و انتظارات مشتریان می‌دانند. ابهام ارزیابی‌های کیفیت این است که مشتریان تنها ستاده را مورد ارزیابی قرار می‌دهند، اما آنچه بسیار مهم است فرآیندها می‌باشد. رضایت شامل نیازها و انتظارات از منابع دریافت‌کننده خدمات می‌باشد (۱۵). در بخش آموزش کیفیت ناملموس، تجزیه و تحلیل‌های کیفیت را بسیار دشوار می‌سازد، به عقیده نظریه‌پردازان برای بهبود و ارتقای کیفیت خدمات می‌توان مدل‌هایی را برای کاربرد در محیط‌های آموزشی طراحی نمود، اما کاربرد هر نظریه، نمونه و اصل در یک موقعیت خاص مستلزم شناخت وضعیت موجود می‌باشد تا با تطبیق مناسب، کاربرد بهتر صورت گیرد (۱۶). الگوی سرویکوال یکی از شاخص‌ها برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان است؛ و با استفاده از نتایج مدل موجود می‌توان با شناخت وضعیت موجود، کیفیت خدمات را افزایش می‌یابد. سرویکوال یک مدل مبتنی بر ذهنیات است (۱۷). سرویکوال یکی از گسترده‌ترین ابزار برای سنجش کیفیت محسوب می‌شود، با توجه به اینکه کیفیت تا حد زیادی بستگی به رفتار افراد دریافت‌کننده دارد، این ابزار با استفاده از ابعاد مختلف کیفیت انتظارات و ادراکات افراد را

می‌باشد. بر این اساس پژوهشگران انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی را از خدمات آموزشی دریافتی مورد ارزیابی قرار داده و شکاف در هر بعد کیفیت استخراج نموده‌اند. مطالعه با هدف سنجش ادراک و انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات ارائه‌شده در دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی انجام شده است، پژوهشگر در پروژه‌ی حاضر بر آن است تا با شناسایی کیفیت خدمات ارائه‌شده در ارتقای سطح کیفیت ارائه خدمات، انجام شده است تا با استفاده از نتایج مطالعه کیفیت خدمات آموزشی در سطح بالا تأمین شود.

شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴ با استفاده از مدل سروکوال به تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات از دانشجویان دانشکده‌های پزشکی، پیراپزشکی و پرستاری از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده پرداختند. نتایج نشان داد در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف وجود دارد (۲۲). با توجه به اینکه دانشگاه علوم پزشکی شیراز از دانشگاه‌های تیپ اول محسوب می‌شود، از این رو آگاهی از وضعیت کیفیت آموزشی خدمات این دانشگاه، راهی برای برنامه‌ریزی و ارتقای کیفیت خدمات



شکل ۱: مدل مفهومی سروکوال ارائه شده توسط زدهمل و پارسورمان (۱۷)

دانشجو در رشته‌های مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مدارک پزشکی، فناوری اطلاعات سلامت و اقتصاد بهداشت در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد مشغول به تحصیل بودند. دانشجویان به شیوه‌ی سرشماری وارد مطالعه شدند. اطلاعات از طریق پرسشنامه سرویکوال که دارای پنج بعد

## روش بررسی

جامعه‌ی مورد مطالعه در پژوهش مقطعی حاضر دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در شش ماهه‌ی نخست سال ۱۳۹۰ می‌باشند. در زمان انجام این پژوهش جمعاً ۲۴۷

ANOVA استفاده شده است.

### یافته‌ها

از میان نمونه‌ها ۶۲/۶ درصد مؤنث بودند. میانگین سنی مراجعین  $1/63 \pm 21/9$  سال بوده‌اند. از این میان ۲۷/۳ درصد آنان در سن ۲۰ بودند. ۸۵/۴ درصد لیسانس می‌باشند. میزان پاسخگویی و بازگشت پرسشنامه‌ها ۸۲ درصد بوده است. در این میان درصد پاسخگویی دانشجویان دارای مدرک مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی و مدارک پزشکی برابر بود. درصد پاسخگویی دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشکده ۸۴ درصد و درصد پاسخگویی دانشجویان مدارک پزشکی دانشکده در حدود ۸۲ درصد می‌باشد. جدول ۱ نمرات انتظارات و ادراکات دانشجویان به تفکیک هر بعد و به صورت کلی نشان می‌دهد. همان طور که مشاهده می‌شود، انتظارات و ادراکات دانشجویان از بعد تضمین کیفیت خدمات بیشترین نمره را به خود اختصاص داده است. آزمون آماری بیانگر تفاوت معنی‌دار نمرات انتظار و ادراک دانشجویان از خدمات می‌باشد. بیشترین شکاف را بعد «همدلی» و کمترین شکاف را بعد «فضای فیزیکی و ملموس خدمات» داشتند. به طور کلی میانگین نمره انتظار دانشجویان از کیفیت خدمات ۹۲/۷ و ادراک آنان ۵۸/۲ می‌باشد، که شکاف معنی‌دار (۳۴-) را نشان می‌دهد ( $p=0/001$ ). جدول ۲ بیانگر نمرات انتظارات و ادراکات دانشجویان بر اساس رشته‌های تحصیلی می‌باشد، همان طور که مشاهده می‌شود، میانگین انتظارات و ادراکات دانشجویان از خدمات ۹۲/۷ و ادراکات آنان ۵۸/۲ می‌باشد. بیشترین نمره انتظار مربوط به دانشجویان رشته‌ی فناوری اطلاعات پزشکی و کمترین نمره ادراکات نیز مربوط به همین دانشجویان می‌باشد. آزمون ANOVA بیانگر تفاوت معنادار در انتظارات ( $p=0/017$ ) و ادراکات ( $p=0/007$ ) دانشجویان در رشته‌های مختلف از خدمات دریافتی در دانشکده می‌باشد.

کیفیت خدمت (شامل ابعاد ملموس و فیزیکی- ثبات و قابلیت اطمینان مراقبت- پاسخگویی- صلاحیت حرفه‌ای و تضمین- توجه، مراعات و ملاحظه در رفتار کارکنان با مشتریان) جمع‌آوری گردید؛ پرسشنامه‌ی مذکور در مطالعه‌ی آربونی و همکاران جهت کاربرد در محیط‌های آموزشی طراحی شده است، روایی و پایایی این پرسشنامه توسط آربونی و همکارانش با توزیع پرسشنامه در میان دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان تعیین گردیده است. در مطالعه‌ی حاضر با توزیع پرسشنامه بین ۳۰ نفر از دانشجویان مورد بررسی قرار گرفت و پایایی پرسشنامه با آزمون پایایی و محاسبه آلفای کرونباخ ۰.۹۳۸ محاسبه شد (۲۲). پرسشنامه دارای سه قسمت آزمودنی‌های توصیفی و دارای دو بخش ادراکات و انتظارات دانشجویان که شامل پنج بعد ملموس و فیزیکی (شامل تجهیزات و تسهیلات و امکانات در دسترس و نیز وضعیت ظاهر دانشکده و کارکنان)، بعد همدلی (توجه به روحیات دانشجویان)، بعد پاسخگویی (شامل همکاری در ارائه‌ی خدمات به موقع به دانشجویان)، تضمین خدمات (توانایی پرسنل در انجام کارهای دانشجویان) و بعد اطمینان از ارائه خدمات (توانایی در ارائه خدمات به شکل مطمئن) می‌باشد و هر بعد دارای پنج سوال متناظر در دو بخش انتظارات و ادراکات می‌باشد. سوالات به طریق لیکرت از امتیاز ۱ تا ۴ طبقه بندی شده‌اند. کل دانشجویان دانشکده با علم به اینکه اطلاعات آنان محرمانه می‌باشد وارد مطالعه شده و اقدام به تکمیل پرسشنامه نمودند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات پژوهشگران شخصا به دانشکده مورد نظر مراجعه کردند و پس از توجیه و راهنمایی پرسش شوندگان، پرسش‌نامه‌ها را در اختیارشان قرار داده و پس از زمان مقرر آن‌ها را جمع‌آوری نمودند. برای تحلیل شکاف بین انتظار و ادراک در ابعاد مختلف و بر اساس جنسیت و مقطع تحصیلی از آزمون‌های آماری T و جهت مقایسه‌ی شکاف بر اساس رشته‌ی تحصیلی از آزمون

جدول ۱: میانگین انتظارات و ادراکات دانشجویان دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی و شکاف کیفیت خدمات

ابعاد کیفیت	انتظارات	میانگین	انحراف معیار	ادراکات	میانگین	انحراف معیار	شکاف	سطح معنی‌داری
۱ ملموس و فضای فیزیکی	۱۵/۴۸	۰/۱۲	۱۱/۷۵	۰/۲۵	-۳/۷۲	۰/۰۰۷		
۲ همدلی	۱۸/۳۷	۰/۱۳	۱۱/۲۵	۰/۲۵	-۷/۱۱	۰/۰۰۳		
۳ اطمینان	۱۸/۲۹	۰/۱۷	۱۱/۷۸	۰/۲۶	-۶/۵	۰/۰۰۳		
۴ تضمین خدمات	۱۸/۵۷	۰/۱۳۶	۱۱/۹۷	۰/۲۳	-۶/۶	۰/۰۰۴		
۵ پاسخگویی	۱۸/۳	۰/۱۶	۱۱/۴۸	۰/۱۶	-۶/۸۱	۰/۰۰۴		
مجموع	۹۲/۷۰۲	۳/۰۸۴	۵۸/۲۴۷۵	۳/۳۶	-۳۴/۴۵	۰/۰۰۱		

جدول ۲: میانگین انتظارات و ادراکات دانشجویان گروه‌های دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی

ردیف	رشته	انتظارات	انحراف معیار	ادراکات	انحراف معیار
۱	مدیریت	۹۱/۷	۱۰/۱۶	۶۰/۳۲	۱۸/۵
۲	اقتصاد	۸۹/۵	۴/۶۶	۶۱/۲۱	۹/۰۴
۳	فناوری اطلاعات پزشکی	۹۵/۶۶	۷/۸۲	۵۲/۳	۱۶/۸۷
۴	مدارک پزشکی	۹۱/۲۴	۹/۱	۶۲/۲۹	۱۱/۱۶

موجود در بین هر دو جنسیت مشاهده می‌شود اما بین جنس زن و مرد تفاوت معنادار وجود ندارد.

### بحث

این مطالعه به بررسی شکاف بین انتظارات و ادراک دانشجویان از خدمات آموزشی ارایه‌شده به دانشجویان در دانشکده‌ی مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز بر اساس مدل SERVQUAL پرداخته است. یافته‌های این پژوهش بیانگر نمره‌ی بالای انتظار دانشجویان از

آزمون T-test بیانگر تفاوت معنی‌دار میانگین انتظارات و ادراکات دانشجویان را بر اساس مقاطع تحصیلی نشان می‌دهد، از نظر انتظارات ( $P=0/025$ ) و ادراکات آنان ( $P=0/007$ ) تفاوت معنی‌داری یافت نشد. در کل بین مقاطع مختلف و شکاف کلی تفاوت معنادار مشاهده می‌شود ( $P=0/006$ ).

همچنین آزمون T نشان داد در بین دانشجویان دختر و پسر دانشکده تفاوت معنی‌داری از نظر ادراک و انتظار کیفیت خدمات وجود ندارد ( $P=0/179$ ) به عبارت دیگر شکاف

خدمات و نمره‌ی پایین ادراک آنان می‌باشد و شکاف بالای کیفیت (۳۴-) را نشان می‌دهد. بالا بودن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی امری بدیهی است از آنجا که دانشجویان قشر متفکر و خلاق جامعه می‌باشند توقعات آنان از سیستم آموزشی بر اساس مقایسه‌ی خدمات مذکور در دانشگاه‌های مختلف داخل و خارج از کشور می‌تواند باشد؛ دسترسی دانشجویان به شیوه‌های ارتباطی از جمله اینترنت، ارتباط آنان با دانشجویان سایر دانشگاه و آگاهی آنان را از نحوه‌ی خدمات‌رسانی در دانشگاه‌های دیگر و امکان مقایسه را آسان نموده است. همچنین، طبق یافته‌های ما بالاترین شکاف در بعد «همدلی» و کمترین شکاف در بعد «ملموس بودن و فضای فیزیکی» می‌باشد؛ افزون بر این انتظار و ادراک دانشجویان بر حسب مقطع تحصیلی و رشته تحصیلی تفاوت معنی‌داری با یکدیگر داشته است. شکاف بالای کیفیت حاصل از این مطالعه می‌تواند زنگ خطر و هشدار برای ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی در این سازمان باشد. به نظر می‌رسد خدمات آموزشی ارائه‌شده در این دانشکده مطابق انتظار دانشجویان نبوده است و مدیریت این سازمان بایستی بر اساس ابعاد کیفیت اولویت‌گذاری و برنامه‌ریزی مناسب انجام دهد. شنیدن صدای مشتری یکی از ابزارهای مهم در مدیریت نوین سازمان‌های می‌باشد و لذا مدیریت سازمان آموزشی مذکور نیز بایستی با استفاده از نظرات مشتریان که همانا دانشجویان می‌باشند به مهندسی مجدد فرایندها پرداخته و از تکنیک‌های ارتقایی استفاده نماید. مطالعه‌ی ما همچنین نشان می‌دهد که در ابعاد مختلف کیفیت شکاف معناداری وجود دارد. شکاف زیاد در ابعادی مانند همدلی، پاسخگویی و تضمین خدمت شکاف کمتر در بعد فضای فیزیکی تواند بیانگر آن باشد که سازمان به درون داده‌های ساختاری مانند فضای فیزیکی و تجهیزات بیشتر از فرآیندهای ارائه‌ی خدمات و ویژگی‌های رفتاری مانند رفتار گرم و صمیمانه با دانشجویان توجه نموده است. افزون بر این ابعاد که دارای

بیشترین شکاف بوده‌اند از نوعی می‌باشند که با مهندسی مجدد و ارتقای فرایند قابل اصلاح و ارتقا هستند و نیاز به صرف منابع زیاد نیز نمی‌باشد هرچند نباید فراموش کرد که تغییرات رفتاری و عملکردی نیاز به صرف زمان بیشتر و تداوم دارد. برگزاری جلسات توجیهی جهت کارکنان و آموزش روش‌های برخورد و خدمت‌رسانی به مشتریان و یادآوری نقش مهم مشتری در سازمان‌ها می‌تواند در کاهش شکاف موثر باشد. نتایج مطالعه انجام‌شده شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان که توسط کبریاپی انجام شده است، حاکی از آن است که کیفیت خدمات ارائه‌شده دارای شکاف منفی است و شکاف در بعد پاسخگویی (۱/۷۳-) دارای بیشترین شکاف و در بعد اطمینان (۱/۱-) دارای کمترین شکاف می‌باشد (۱۶). در مطالعه‌ی دیگر با عنوان شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان که توسط آقا ملایی انجام شده است حاکی از این است که نظرات دانشجویان در هر پنج بعد کیفیت تفاوت معناداری وجود دارد و در بعد پاسخگویی (۱/۱۴-) دارای بیشترین شکاف و در بعد اطمینان (۰/۷۱-) دارای کمترین شکاف است (۲۱). فریبا آربونی و همکاران نیز در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی شکاف بین انتظارات و خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زنجان در سال ۱۳۸۴» با استفاده از مدل سروکوال به تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات از دانشجویان دانشکده‌های پزشکی، پیراپزشکی و پرستاری از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده پرداختند. نتایج نشان داد در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف وجود دارد بیشترین شکاف در بعد همدلی و کمترین شکاف در بعد تضمین خدمات می‌باشد (۲۲). که در بیشترین شکاف با مطالعه‌ی حاضر همخوانی دارد. به نظر می‌رسد سازمان‌ها و دانشگاه‌های دولتی در کشور ما به جای تکیه بر فرایندهای خدمات‌رسانی بیشتر بر ابعاد فیزیکی تاکید می‌ورزند و افزون بر این عدم

مسئولیت کرده و به آن پاسخ مثبت دهند. کارکنان می‌بایستی تشویق شوند تا پاسخگویی نیاز دریافت‌کنندگان و رفع مشکلات آن‌ها باشند. شکاف‌های مشاهده‌شده در ابعاد مختلف کیفیت خدمات می‌تواند به عنوان راهنما برای برنامه‌ریزی و الویت‌بندی، کم کردن شکاف مورد استفاده قرار گیرد. الویت‌بندی باید به ابعادی پرداخته شود که دارای بیشترین شکاف است، همگام با کاهش شکاف در این ابعاد، کیفیت سایر ابعاد نیز بهبود یابد، زیرا وجود شکاف در یک بعد اثر تشدیدکننده دارد.

### نتیجه‌گیری

این مطالعه و مطالعات مشابه به نوعی تحلیل وضعیت موجود می‌باشند که می‌تواند به عنوان راهنمای مداخلات در آینده جهت افزایش ارتقای خدمات مورد استفاده قرار گیرد. وجود شکاف در کلیه ابعاد کیفیت، ایجاد بهبود در همه این ابعاد را مطالبه می‌نماید، اما بتا توجه به مقادیر شکاف‌های پایش شده در این پژوهش، به نظر می‌رسد ابعادی که به نحوه عملکرد و رفتار کارکنان مربوط می‌باشند نیاز به بیشترین تغییر را دارند، لذا مدیریت سازمان می‌تواند با استفاده از شیوه‌های مانند «تحلیل علل ریشه‌ای» به علل ریشه‌ای بروز شکاف در این رابطه آگاهی یافته و سپس با انجام اقدامات مناسب در راه رفع نواقص گام بردارد.

### تقدیر و تشکر

با تشکر و قدردانی از کلیه اساتید و دانشجویان محترم دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی شیراز که در انجام این پژوهش ما را یاری دادند؛ قابل ذکر است که این طرح مصوب مرکز تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی شیراز و با حمایت مالی این مرکز انجام گرفته است.

برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایندهای خدمت‌رسانی می‌تواند ریشه در عدم انگیزش کارکنان سازمان‌های دولتی داشته باشد. در مطالعه انجام‌شده توسط مابشر مانوا خان (۲۰۱۱) نشان می‌دهد که کیفیت خدمات در هر پنج بعد منفی است (۲۳). مطالعات حاضر با شکاف موجود در بعد همدلی با بیشترین شکاف و بعد ملموس و فیزیکی خدمات با کمترین شکاف همخوانی دارد. دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی ادراک متفاوتی از خدمات آموزشی داشتند؛ دانشجویان مقطع ارشد شکاف کمتری را گزارش داده‌اند. به نظر می‌رسد توجه بیشتری به دانشجویان تحصیلات تکمیلی در این دانشکده می‌گردد. افزون بر این طبق نظر ماتهیز کوچ و گاتر کروتز (۲۰۰۴) میزان انتظارات دانشجویان جوان‌تر بیشتر از مسن‌ها می‌باشد و انتظارات در بعد فیزیکی و ملموس بودن بیشتر می‌باشند. قابلیت اطمینان در دانشجویان مسن‌تر بیشتر است، بیشترین شکاف در این گروه مربوط به بعد اطمینان و کمترین شکاف در بعد همدلی می‌باشد (۲۴). مطالعه کاکس تانگ (۲۰۰۴) با عنوان «کیفیت خدمات آموزش عالی با استفاده از رویکرد پیشرفته SERVQUAL» نشان می‌دهد که دانشجویان در مقاطع مختلف با هم متفاوت‌اند و انتظارات دانشجویان در مقاطع تحصیلات تکمیلی با کارشناسی متفاوت است (۲۵) که با مطالعه حاضر همخوانی دارد. با توجه به پژوهش‌های انجام‌شده مشخص می‌گردد که به طور کلی درک نیازهای خاص مراجعه‌کنندگان و نشان دادن توجه و ایجاد رابطه گرم و صمیمانه با آن‌ها می‌بایستی مورد توجه قرار گیرد. برای کم کردن شکاف موجود در زمینه همدلی می‌توان با استفاده از آموزش‌های مناسب در زمینه ارتقای توانمندی پرسنل دانشکده و ایجاد برنامه‌ریزی آموزش‌های متناسب در زمینه دانش تخصصی می‌توان با هدف نهایی خود رسید. برای کاهش بیشترین شکاف باید مسوولین نسبت به پاسخگویی درست به تقاضاهای مراجعه‌کنندگان احساس



## References

- 1- Gorji A, Tabatabai H, Akbari S. "Using the service quality gap's model (SERVQUAL) in Imam Khomeini teaching hospital. *Journal of Health Administration (JHA)*.2012; 16:51 (2013): 7-18.
- 2- Ravichandran K, Prabhakaran S, Arun Kumar S. Application of servqual model on measuring service quality. A Bayesian approach. *Enterprise Risk Management* .2010; 1(1):145-163.
- 3- Tarun Kanti B, Sandip Sarker, Delowar H. "Comparing the outcome of SERVQUAL and SERVICESCAPE model in evaluating customer satisfaction-A case study on EXIM bank limited. *Universal Journal of Marketing and Business Research*.2013; 2(2) : 44-63.
- 4- Jahandideh S, Asefzadeh S, Jahandideh M, Asadabadi E B, Jafari A. "The comparison of methods for measuring quality of hospital services by using neural networks: A case study in Iran (2012)." *International Journal of Healthcare Management* 6.1 (2013): 45-50.
- 5- Manuel N. Customer perception of service quality at the business studies unit of the Durban University of Technology. " *University Research project* .2008; 15-37.
- 6- Gitman LJ, McDaniel C. The Future of Business: The Essentials (4<sup>th</sup> ed). Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning; 2009: 51-75.
- 7- Abari A F, Yarmohammadian M H, Esteki M. "Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* .2011;15: 2299-2304.
- 8- Karathanos D. Karathanos P. Applying the scorecard to education. *Journal of Education for Business*.2005;80 (4):222
- 9- ArasliT, Mehtap-smadi S, Katircioglo S T. Customer service quality in the Greek banking industry. *Managing Service quality*.2005; 15: 41-56.
- 10- Arambewela R, Hall J. A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL: *Journal of Services Research*. 2006; 6: 141-163.
- 11- Sallis E. Total quality management in education. Tehran: Havaye Tazeh Press (in Persian) 2001.
- 12- Stevenson W. "Operation Management", 8th edition, *McGrawHill* ;2005: 1
- 13- Tam M. Measuring quality and performance in higher education. *Quality in Higher Education*.2001; 7(1): 47-54.
- 14- Sahney SD, Banwet K, Karunes S. An integrated framework for quality in education: application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis; *Total Quality Management*. 2006; 17(2): 265-285.
- 15- Bradley RB. Analyzing service quality: The case of post-graduate Chinese students 2006; Available from:URL: [http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user\\_upload/documents](http://www.leeds.ac.uk/researchProgs/fileadmin/user_upload/documents).

- 16- Alves AR, Vieira A. SERVQUAL as a marketing instrument to measure service quality in higher education institutions; Second International Conference: Product Management Challenges of the Future, Poznan, Poland- May. 2006: 18-20.
- 17- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1): 12-40
- 18- Zavvar T, Behrangi M, Asgarian M, Naderi E. "Evaluating service quality in educational centers of university of Payam Noor in east and west" *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*. 2008;13: 67-90 (in Persian)
- 19- Zafiroopoulos C. Students' attitudes about educational service quality; *the Cyprus Journal of Sciences*. 2006; 4: 13-23.
- 20- Kebriaei A, Roudbari M. Assessing quality of educational services at Zahedan University of Medical Sciences. *Tabib Shargh*. 2005; 7(2):139-46. [In Persian]
- 21- Aghamolaei T, Zare S, Abedini S. The quality gap of educational services from the point of view of students in Hormozgan University of Medical Sciences. *SDMEJ* .2006; 3(2): 78-85. [In Persian]
- 22- Sabahi Bidgoliy M, kebriaie A. The quality gap of educational services Kashan University of Medical Sciences: based on student perceptions and expectations.<sup>8<sup>Th</sup></sup> NCME 2007; 139. [In Persian]
- 23- Richard E, Adams JN. Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire: Assessment in higher education. *J Assess Evalu High Educ*. 2006; 31(5): 535-49.
- 24- Arbouni F, Shoghli AR, Badriposhteh S, Mohajery M. The Gap between students' expectations and educational services provided for them, Zanjan University of Medical Sciences, 2007. *Educational Strategies*. 2011; 4(1): 21-26.
- 25- Tofighi Sh. Sadeghifar J. Hamouzadeh P. Afshari S. Foruzanfar F. Taghavi Shahri SM. Quality of educational services from the viewpoints of students; SERVQUAL model. *Educational Strategies*. 2011; 4(1): 21-26. (Persian)
- 26- Campbell JL, Ramsay J, Green J. Age, gender, socioeconomic and ethnic differences in patients' assessments of primary health care. *Quality in Health Care*. 2001; 10:90-95.
- 27- Lamei A. Total quality management in health care. Ministry of Health and Education of Iran, Quality Improvement Unit; 2000.

***Gap Analysis between Perceptions and Expectations of Educational Service Receivers at Management and Medical Information School of Shiraz Medical Sciences University, 2011***

Kavosi Z<sup>1</sup>, Kaffashi SH<sup>2</sup>, Sadegifar J<sup>3</sup>, Mosavi Esfahani H<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Health Service Management, Faculty of Health Service Management and Medical Informatics, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

<sup>2</sup> School of Management and Information Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

<sup>3</sup> Dept of Health Care Management, School of Management and Medical Information, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>4</sup> School of Management and Information Sciences, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

***Corresponding Author:*** kaffashi SH, School of Management and Information Sciences, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

***Email:*** shahnaz.kaffashi@gmail.com

**Received:** 16 Feb 2013      **Accepted:** 30 Sep 2013

***Background and Objective:*** Higher education is fundamental for national development. Education quality is an important factor for education output. The present study seeks to delve into investigating the gap between perceptions and expectations of educational service in Management and Medical Information School of Shiraz University of Medical Sciences.

***Materials and Methods:*** This was a descriptive cross-sectional study. 247 students of Management and Medical Information studying at Shiraz University of Medical Sciences were selected. Data gathering tools were SERVQUAL questionnaires which include five factors (tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy). Data analysis was carried out using SPSS 15 software and statistics including absolute ANOVA and t-test were employed.

***Results:*** The results of the t-test revealed a meaningful difference between the students' perception and their expectation about 5 factors (tangible elements, Reliability, assurance, accountability, collaboration). The students rated 'empathy' as having wide gap (-7, 11) and 'tangible' as having the narrowest gap of the 6 factors (-3, 72). The results between gaps revealed all quality factors were significant relative to course and course level ( $p=0.0001$ ).

***Conclusion:*** The results indicated that quality of educational services in the school was minimal, and there was a big gap between expectations and perspectives. Therefore, proper planning to enhance service quality and correct the deficiencies is needed.

***Keywords:*** *Quality, Expectations, Perspective, University services.*